UZASADNIENIE

**I. Aktualny stan prawny oraz cel uchwalenia projektowanej regulacji**

W świetle ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1109 oraz z 2025 r. poz. 146), dalej: „ustawa”, odpowiedzi na reklamacje są zasadniczo dostarczane w formie pisemnej. W praktyce powoduje to trudności dla klientów, którzy często preferują komunikację elektroniczną, podczas gdy podmioty rynku finansowego zastrzegają sobie prawo do przesyłania odpowiedzi wyłącznie w formie papierowej, co wymaga osobistego odbioru korespondencji. Proponowana nowelizacja ma na celu wprowadzenie obowiązku przyjmowania reklamacji drogą elektroniczną przez wszystkie podmioty rynku finansowego, co zwiększy dostępność tej formy dla klientów oraz usprawni przebieg komunikacji i rozpatrywania reklamacji. Ponadto zgodnie z projektowaną ustawą, jeśli reklamacja zostanie złożona elektronicznie, odpowiedź w tej formie będzie podstawową formą kontaktu – bez potrzeby dodatkowego wniosku klienta. Jednocześnie klient zachowuje prawo do otrzymania odpowiedzi na piśmie, o ile wniósł o jej dostarczenie w tej formie.

Nowa regulacja uwzględnia oczekiwania klientów dotyczące szybszej i wygodniejszej obsługi, eliminując konieczność odbierania korespondencji w tradycyjnej formie papierowej, co jednocześnie przyczyni się do redukcji kosztów ponoszonych przez podmioty rynku finansowego.

**II. Proponowane rozwiązania**

W **art. 1 w pkt 1** projektowanej ustawy jest zmieniany art. 3 ust. 2 pkt 3 ustawy przez wprowadzenie modyfikacji polegającej na zmianie brzmienia powyższego przepisu, który dotychczas pozostawiał podmiotom rynku finansowego dowolność we wskazywaniu środków komunikacji elektronicznej jako formy składania reklamacji. W efekcie zaproponowanych zmian podmioty rynku finansowego zostają zobowiązane do umożliwienia składania reklamacji w formie elektronicznej, co zapewni klientom gwarancję możliwości złożenia reklamacji online. Należy podkreślić, że umożliwienie klientom składania reklamacji za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej jest konieczne, natomiast z uwagi na wielość i różnorodność kanałów komunikacji elektronicznej, podmioty rynku finansowego powinny mieć możliwość wskazania konkretnego środka komunikacji elektronicznej, za pośrednictwem którego klienci będą mogli składać reklamacje. Składanie reklamacji z wykorzystaniem innych, niezatwierdzonych kanałów komunikacji elektronicznej (np. za pośrednictwem czatu na stronie internetowej) może skutkować brakiem możliwości ich prawidłowego zarejestrowania, archiwizacji, rozpatrzenia i przekazania odpowiedzi w ustawowym terminie. Z uwagi na powyższe nowe brzmienie przepisu przewiduje, że taki kanał komunikacji elektronicznej musi być skonkretyzowany przez podmiot rynku finansowego i dostosowany do wymogów procesu rozpatrywania reklamacji.

Z kolei **art. 1 pkt 2** projektowanej ustawy wprowadza zmianę w art. 5 ust. 2 ustawy, zgodne z którą w przypadku złożenia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej, odpowiedź będzie dostarczana również w tej samej formie, przy czym forma ta będzie traktowana jako domyślna i nie będzie wymagała odrębnego wniosku klienta. Rozwiązanie to upraszcza procedurę, przyspiesza kontakt z klientem i eliminuje konieczność składania dodatkowego wniosku o odpowiedź elektroniczną. Jednocześnie zapewnia ochronę praw klienta, który wciąż może zażądać odpowiedzi na piśmie. Ponadto w projektowanym art. 5 ust. 2 pkt 2 ustawy przewidziano możliwość domagania się przez klienta składającego reklamację na piśmie lub ustnie otrzymania odpowiedzi na nią z wykorzystaniem poczty elektronicznej. Rozwiązanie to wychodzi naprzeciw oczekiwaniom klientów i postępującej cyfryzacji, umożliwiając szybsze i wygodniejsze otrzymanie odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, nawet wtedy gdy została ona złożona na piśmie lub ustnie, pod warunkiem że klient wyraźnie o to zawnioskuje. W takim przypadku podmiot rynku finansowego będzie zobowiązany do dostarczenia odpowiedzi drogą elektroniczną. Ww. zmiany wpisują się w kierunek cyfryzacji usług i ułatwią prowadzenie spraw reklamacyjnych w sposób nowoczesny i efektywny.

W **art. 2** projektowanej ustawy zawarto przepis przejściowy, którego celem jest zapewnienie przejrzystości i pewności prawnej w odniesieniu do postępowań reklamacyjnych wszczętych przed wejściem w życie projektowanej ustawy. Przepis ten wprowadza regułę intertemporalną, zgodnie z którą reklamacje złożone, lecz nierozpatrzone przed dniem wejścia w życie ustawy, będą rozpatrywane według przepisów dotychczasowych. Ma to na celu ochronę interesów klientów i zapewnienie spójności proceduralnej.

W **art. 3** projektowanej ustawy wskazuje się, że wejdzie ona w życie po upływie 3 miesięcy od dnia ogłoszenia. Dłuższy okres *vacatio legis* jest uzasadniony wprowadzeniem nowych obowiązków po stronie podmiotów rynku finansowego, przewidzianych w projektowanej ustawie. Realizacja tych obowiązków może wymagać m.in. dostosowania systemów informatycznych. Ze względu na zakres i charakter zmian technicznych oraz konieczność zapewnienia zgodności z nowymi przepisami jest niezbędne zapewnienie instytucjom finansowym odpowiedniego czasu na ich wdrożenie. Trzymiesięczny okres pozwoli na bezpieczne i prawidłowe przygotowanie zmian organizacyjnych i technologicznych, a tym samym na zapewnienie klientom należytej jakości obsługi zgodnej z nowym stanem prawnym.

Projekt ustawy jest zgodny z prawem Unii Europejskiej.

Projekt ustawy nie wymaga przedstawienia właściwym organom i instytucjom Unii Europejskiej, w tym Europejskiemu Bankowi Centralnemu, w celu uzyskania opinii, dokonania powiadomienia, konsultacji albo uzgodnienia.

Brak jest możliwości podjęcia alternatywnych środków osiągnięcia celu projektowanej regulacji w stosunku do działań legislacyjnych.

Projektowana regulacja nie zawiera przepisów technicznych w rozumieniu rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2002 r. w sprawie sposobu funkcjonowania krajowego systemu notyfikacji norm i aktów prawnych (Dz. U. poz. 2039, z późn. zm.) w związku z czym nie podlega notyfikacji zgodnie z trybem przewidzianym w tych przepisach.

Zawarte w projekcie regulacje nie wpłyną na działalność mikroprzedsiębiorców, małych i średnich przedsiębiorców, stosownie do art. 66 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2024 r. poz. 236, z późn. zm.).

Stosownie do postanowień art. 5 ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingowej w procesie stanowienia prawa (Dz. U. z 2025 r. poz. 677) oraz § 52 uchwały nr 190 Rady Ministrów z dnia 29 października 2013 r. – Regulamin pracy Rady Ministrów (M. P. z 2024 r. poz. 806, z późn. zm.) projekt ustawy został udostępniony w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Rządowego Centrum Legislacji w serwisie Rządowy Proces Legislacyjny.